



GLOSARIO DE TÉRMINOS UTILIZADOS EN GESTIÓN DE PRODUCCIÓN Y CALIDAD EN CONFECCIÓN, CALZADO Y MARROQUINERÍA

Albarán: Documento que acredita la entrega de un producto o la prestación de un servicio.

Almacén: Localización que sirve como centro regulador del flujo de mercancías entre la disponibilidad y la necesidad de fabricantes, comerciantes y consumidores.

Aprovisionamiento o abastecimiento: Función logística mediante la cual se provee a una empresa de todo el material necesario para su funcionamiento.

Autoevaluación: Valoración de la propia organización sobre los niveles de cumplimiento de la norma de calidad de referencia. La autoevaluación es un diagnóstico en las primeras fases de implantación de una Norma de calidad.

Auditoría interna del sistema de calidad: Evaluación de la eficacia del sistema de calidad de una organización y su conformidad con respecto a la norma de calidad que se ha implantado. También se observa si el sistema de calidad implantado es útil para alcanzar los objetivos de la propia organización.

Auditoría externa del sistema de calidad: Evaluación de la eficacia del sistema de calidad de una organización y de su conformidad con respecto a las normas de calidad, realizada por una entidad Independiente y acreditada. Las auditorías internas y externas son la última etapa del proceso de implantación de una norma.

Balanceo de Línea: Asignar cargas de trabajo equitativas, a un grupo de trabajo en una línea de producción.

Cadena logística o de suministro: Procesos seriados de intercambio o flujos de materiales e información establecida por una organización con sus respectivos proveedores y clientes.

Cadena de valor: Es un modelo teórico que permite describir el desarrollo de las actividades de una organización empresarial generando valor al cliente final. La



cadena de valor de una empresa se debe enlazar con las cadenas de valor de sus proveedores, distribuidores y clientes.

Calidad: Propiedad o conjunto de propiedades inherentes a algo, que permiten juzgar su valor. Estas características deben ser medibles en términos cualitativos y cuantitativos.

Conformidad: Dentro de un plan de calidad, cumplimiento de un requisito de calidad en proceso del producto o de un procedimiento.

Contingencias en el proceso productivo: Eventualidades, imprevistos ó desviaciones que pueden surgir durante la fabricación de un producto.

Control de calidad: Conjunto de acciones planificadas y sistemáticas necesarias para proporcionar la confianza adecuada en que la calidad del servicio de una organización satisfará los requisitos exigidos.

Control de proceso: Observar, prestar atención al proceso productivo para asegurar el buen funcionamiento del mismo y poder reaccionar ante cualquier incidencia que se presente.

Costes de calidad: Coste que tiene una organización para desarrollar las actividades de control, evaluación, auditoria y formación en calidad, con el fin de prevenir fallos y realizar un mejor servicio.

Costes de no calidad: Costes que tiene una organización por los fallos que se tiene en un servicio antes o después que lo reciba el cliente.

Desviaciones de calidad: Alteración en las características de fabricación de un producto, desviación de los criterios definidos para los indicadores de calidad.

Distribución en planta: Implica la ordenación de espacios necesarios para el movimiento de material, almacenamiento, equipos o líneas de producción, equipos industriales, administración, servicios para el personal, entre otros.

Equilibrado de líneas de producción: Equilibrar una línea de producción o montaje consiste en establecer una relación entre el conjunto de operaciones, los operarios y las máquinas de la línea, de tal manera que el producto fluya en forma continua entre las estaciones de trabajo con el menor tiempo de parada posible, para lograr el volumen de producción deseado. La serie de operaciones progresivas están relacionadas entre sí, con tiempos tipo aproximadamente iguales para cada una,



dispuestas de modo que el trabajo circule de una operación a la siguiente a un ritmo de producción determinado.

Escandallo de costes: Documento en el que se fija la composición de los costes de producción de un producto o servicio atendiendo a los factores que lo integran.

Estudio de tiempos: Técnica de medición del trabajo empleada para registrar los tiempos y ritmos de trabajo correspondientes a los elementos de una tarea definida, efectuada en condiciones determinadas y para analizar los datos a fin de averiguar el tiempo requerido para efectuar la tarea según una norma de ejecución preestablecida.

Etiquetado: Operación para identificar la mercancía que acompaña.

Evaluación de calidad: Proceso de verificación "in situ" sistemático, que pretende determinar en qué medida un proceso o una organización de servicios ejecuta con éxito uno o varios objetivos de calidad previamente fijados en confección, calzado y marroquinería.

Ficha técnica: Documento que contiene la descripción y las características de un objeto, material, proceso o programa de manera detallada. Contiene datos como nombre, características físicas, modo de uso o elaboración, propiedades distintivas y especificaciones técnicas. Generalmente una ficha técnica permite a las empresas realizar comparativos entre los productos, materias primas, para establecer un estándar de requerimientos mínimos que estos deben cumplir, para que los proveedores y fabricantes se rijan en estos. Estas se elaboran de acuerdo a políticas de calidad ya establecidas, si el producto o servicio las cumple se puede decir que es certificado. Existen varios tipos de fichas técnicas, dependiendo del producto o servicio que se esté especificando.

Flujo tenso: La entrega de mercancías se realiza directamente en el lugar de consumo, sin constituir existencias.

Gestión: Actividades coordinadas para desarrollar los fines de una organización.

Incidencias: Acontecimientos sobrevenidos y no previstos ocurridos durante la ejecución de un servicio.

Indicadores logísticos de calidad: Es un sistema de medición que sirve para evaluar la calidad del servicio prestado en logística de los procesos de externalización de la producción textil, piel y confección. Son indicadores en posiciones estratégicas que reflejen un resultado óptimo en el mediano y largo



plazo, mediante un buen sistema de información que permita medir las diferentes etapas del proceso logístico.

ISO (Internacional Standardization Organization): Federación mundial de organismos nacionales de normalización y es la que se encarga de elaborar normas internacionales de calidad.

ISO 9000: Conjunto de normas que certifican que una organización dispone de un sistema de calidad acorde a una serie de requerimientos y recomendaciones definidas por la misma.

Lista de fases: Listado de operaciones que se llevarán a cabo para fabricar un producto, incluyendo el tipo de máquina que ha de utilizarse para su fabricación.

Logística: Conjunto de medios y métodos necesarios para llevar a cabo la organización de una empresa, o de un servicio, especialmente de distribución.

Logística inversa: Proceso de planificación, implantación y control de procedimientos para el transporte y almacenaje de mercancías e información relacionada, desde el punto de consumo hacia el punto de origen con el objeto de recuperar el valor de los materiales o asegurar su correcta eliminación.

Manual de calidad: Documento que especifica el sistema de gestión de la calidad de una organización. Es el documento de referencia básico de la organización en materia de Gestión de Calidad, en donde se define el sistema implantado y la política de calidad que lo sustenta.

Marroquinería: Industria de artículos de piel o imitación, como carteras, bolsos, billeteras, entre otros.

Mejora continua de la calidad: Modelo de gestión que implica un esfuerzo continuado de todos los miembros de la organización para satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes. Mejora de manera progresiva y continuada de todas las actividades, productos y servicios que satisfagan a todas las partes implicadas en la organización.

Mercancía: Todo bien que es objeto de compra y venta.

Nivel de stock: Cantidad de mercancía o producto terminado disponible en almacén.

No conformidad: Incumplimiento de un requisito especificado para un producto o un proceso en producción.



Norma de calidad: Según define ISO y la norma europea EN 45020, una norma "es un documento establecido por consenso y aprobado por un organismo reconocido, que aporta por un uso común y repetido, reglas, líneas directrices o características para actividades o sus resultados, garantizando un nivel óptimo en un contexto determinado".

Normalización: Proceso de homogenización de la documentación elaborada en la empresa respecto al proceso siguiendo una normativa del sector.

Objetivo: Metas, en términos de rendimiento, que una organización se fija para ser alcanzados y que deberán ser cuantificables. Se deben fijar una vez definida la política de calidad.

Operación de transporte: Proceso de traslado de mercancía mediante un vehículo.

Operación logística: Proceso de planificación, implantación y control de procedimientos para el transporte y almacenaje de mercancías e información relacionada, desde el punto de origen al punto de consumo con el propósito de conformarse a los requerimientos del cliente.

Planificación: La planificación es un proceso de toma de decisiones para alcanzar un futuro deseado, teniendo en cuenta la situación actual y los factores internos y externos que pueden influir en el logro de los objetivos.

Planificación estratégica: Proceso que permite a una organización definir su Misión, describir su entorno, identificar sus principales claves estratégicas y elaborar planes de actuación.

Planificación operativa: Proceso de sistematización de las actividades, tiempos y organización de las personas y los recursos para la consecución, en términos de mejoras, de los objetivos planteados.

Procedimiento: Forma específica de llevar a cabo una actividad o un proceso. Los procedimientos son protocolos o herramientas que ayudan a simplificar y ordenar partes y/o elementos de un proceso, pueden estar documentados o no, aunque en muchos casos los procedimientos se expresan en documentos que contienen el objeto y el campo de aplicación de una actividad; que debe hacerse y quien debe hacerlo; cuando, donde y como se debe llevar a cabo; que materiales, equipos y documentos deben utilizarse; y como debe controlarse y registrarse.

Procedimiento de trabajo: Modo de ejecutar determinadas operaciones en un proceso productivo.



Proceso: Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan para transformar entradas en salidas de mayor valor añadido. El control de calidad de un proceso, debe establecerse en la adaptación y mejora de una norma de calidad.

Proceso productivo: Secuencia de actividades requeridas para elaborar un producto (bienes o servicios). También llamado cadena productiva ó conjunto de operaciones necesarias para llevar a cabo la producción de un bien o servicio, que ocurren de forma planificada, y producen un cambio o transformación de materiales, objetos o sistemas.

Productividad: Capacidad de producir, ser útil o provechoso. Incremento o disminución de los rendimientos finales en función de los factores productivos. Aumentar la productividad es incrementar la producción, manteniendo los recursos necesarios para obtenerla.

Producto: Resultado de un proceso que realiza la organización y satisface las necesidades de los clientes. El objeto material que satisface las necesidades de los clientes.

Programación: Proceso de determinación de las actividades que se han de realizar en cada una de las áreas afectadas por un plan. Implica la concreción de su interdependencia y secuencia, teniendo en cuenta los recursos de que se dispone y/o se pueden obtener, para la consecución de los objetivos prefijados, en un periodo de tiempo determinado.

Propuestas de mejora: Acciones que afianzan los puntos fuertes e intentan solucionar los puntos débiles o problemas detectados.

Recursos productivos: Recursos utilizados para la fabricación de un productos, recursos humanos, materiales, de maquinaria, técnicos, entre otros.

Registro: Documento que proporciona información sobre resultados conseguidos por la evidencia de actividades realizadas.

Sistema de Gestión de la Calidad: Parte del sistema de gestión de la organización enfocada en el logro de resultados, en relación con los objetivos de calidad, para satisfacer las necesidades, expectativas y requisitos de las partes interesadas, según correspondan.

Sistemas de Normas de Tiempos Predeterminados (NTPD): Es una técnica de medición del trabajo en la que se utilizan tiempos determinados para los movimientos humanos básicos (clasificados según su naturaleza y las condiciones



en las que se realizan) a fin de establecer el tiempo requerido por una tarea efectuada según una norma de ejecución.

Subcontratar: Concertar la realización de determinados servicios con una tercera empresa.

Tiempos de producción: Tiempo necesario para realizar una operación ó fase para realizar un producto.

Tiempo de tránsito: Intervalo que transcurre entre la salida y llegada de un vehículo en el marco de una operación de transporte.

Tiempo tipo o estándar: Tiempo que se concede para efectuar una tarea. En él están incluidos los tiempos de los elementos cíclicos: repetitivos, constantes, variables; así los elementos causales o contingentes que fueron observados durante el estudio de tiempos/ a estos tiempos ya valorados se le agregan los suplementos siguientes: personales/ por fatiga y especiales. Es el tiempo requerido para que un operario de tiempo medio, plenamente calificado, adiestrado y trabajando a un ritmo normal lleve a cabo la operación.

Tiempo total de un producto: Suma de tiempos de las operaciones para realizar un producto.

Trazabilidad: Procedimientos preestablecidos y autosuficientes que permiten conocer el histórico, la ubicación y la trayectoria de un producto o lote de productos a lo largo de la cadena de suministro en un momento dado, a través de unas herramientas determinadas.

Unidad de carga: Conjunto de artículos agrupados para homogenizar su manipulación, transporte y almacenamiento.

Validación técnica: Procedimiento que establece de forma clara los requerimientos técnicos y funcionales de un proceso, normalmente debe existir un documento en el que especifiquen los requerimientos que debe cumplir el contenido.